Аналитические сведения о работе с обращениями граждан

в муниципальном образовании город Горячий Ключ

в 2021 году

Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город Горячий Ключ (утвержден постановлением администрации муниципального образования город Горячий Ключ Краснодарского края от 25.12. 2017 № 2814), методическими рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации.

В администрацию муниципального образования город Горячий Ключ в 2021 году поступило 2120 письменных обращения.

Для поддержания обратной связи с населением администрацией используется такая форма работы как комиссионное рассмотрение обращений с выездом на место, личной встречей с заявителями, проведением беседы.

Комиссионно рассмотрены 653 обращения (32% от общего количества рассмотренных.

Эффективность рассмотрения увеличивается за счет включения в состав комиссий сотрудников различных структурных подразделений администрации муниципального образования город Горячий Ключ, муниципальных предприятий и учреждений, общественность, председатели ТОСов, что позволяет находить пути решения вопросов, изложенных в обращениях граждан.

Для удобства граждан на официальном сайте администрации муниципального образования город Горячий Ключ работает «Виртуальная приемная», куда в 2021 году поступило 112 обращений.

Большое внимание уделяется обращениям, поступившим по телефону «горячей линии» (8-(86159)3-63-77). Суть обращений оперативно передается соисполнителям для разрешения проблем в максимально сжатые сроки. В 2021 году по телефону «горячей линии» принято 278 сообщений.

Личный прием граждан организован и осуществляется в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации». Главой муниципального образования и его заместителями ведется личный, в том числе выездной прием граждан на территориях сельских населенных пунктов. В 2021 году должностными лицами администрации муниципального образования принято 437 человека, в том числе главой муниципального образования принято 233 человека.